

Description du Service

Dell ProSupport Plus for PCs

Introduction

Dell a le plaisir de proposer ProSupport Plus for PCs (le ou les « Services » ou « Services de support ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). La proposition commerciale, le bon de commande ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande de Dell signée par les deux parties (la « Facture ») indiquera le nom du ou des Produits pris en charge, Services applicables et options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre applicable aux Services (le « Contrat »), contactez votre agent commercial Dell. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell, contactez ce dernier.

Champ d'application du présent Service

Le présent Service couvre les activités suivantes. Leur objectif est d'assurer la disponibilité opérationnelle du Produit pris en charge :

- Accès prioritaire 24x7 (jours fériés inclus)¹ aux équipes de service client et de support Dell pour une aide au dépannage des Produits pris en charge.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de remplacement sur le site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell, comme précisé dans le Contrat (si nécessaire et selon l'option de support souscrite) pour résoudre un problème lié à un Produit pris en charge.
- Pièces de remplacement, lorsqu'elles sont jugées nécessaires à la résolution ou à la prévention d'un problème.
- Service Account Manager (SAM) pour les clients disposant d'au moins 500 Produits pris en charge couverts par ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Keep Your Hard Drive.
- ProSupport Plus comprend l'accès à TechDirect et à SupportAssist qui offrent, entre autres, les avantages suivants :
 - Détection proactive des problèmes et création automatisée de dossiers d'incident.
 - Détection prédictive des pannes matérielles et création automatisée de dossiers d'incident.
 - Création de dossiers d'incident en libre-service.
 - Expédition de pièces en libre-service.
- Assistance collaborative.
- Support logiciel complet.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des PC Dell. Elle utilise l'apprentissage automatique et l'IA pour surveiller et évaluer proactivement l'intégrité globale des PC Dell grâce à une analytique prédictive intelligente et complète. SupportAssist permet aux administrateurs autorisés de gérer, d'optimiser et de dépanner à distance leur parc Dell sur le portail TechDirect.

SupportAssist surveille également vos Produits pris en charge et collecte des informations pour vous aider au niveau du support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell en vue d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace. SupportAssist est disponible sans frais supplémentaires sur les Produits pris en charge couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) en cours de validité.

SupportAssist for Business PCs doit être installé et configuré pour transmettre les données système à Dell et vous permettre de bénéficier, entre autres, des avantages suivants :

- Surveillance proactive des systèmes pour détecter les problèmes ayant un impact sur leur fonctionnement normal et leurs performances, avec notamment la création de rapports sur l'utilisation et les performances à partir de données de télémétrie.
- Détection prédictive des problèmes avant qu'ils n'affectent le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique de dossiers d'incident et/ou remplacement automatique de pièce(s).
- Envoi automatique des diagnostics et autres données permettant un diagnostic à distance efficace des problèmes.
- Mises à jour automatiques des pilotes et du firmware.
- Suppression automatique des virus.
- Scripts permettant d'automatiser les tâches et les mesures correctives.

¹ La disponibilité varie selon les pays et se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour des informations plus détaillées, les Clients et les partenaires Dell sont invités à contacter leur agent commercial.

SupportAssist n'est pas conçu pour collecter des informations personnelles, telles que des fichiers personnels, des historiques de navigation Web ou des cookies. Cependant, toute donnée personnelle qui aurait été collectée ou visualisée par inadvertance durant le dépannage sera traitée conformément à la politique de confidentialité de Dell. Pour consulter l'intégralité de la politique de confidentialité de Dell, visitez la page www.Dell.com/Privacy. En raison de ses exigences spécifiques en matière de système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les Produits Dell pris en charge. Pour en savoir plus sur SupportAssist, notamment sur sa configuration, son déploiement et son utilisation, et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web SupportAssist à l'adresse www.Dell.com/en-us/ip/dt/Supportassist-Business-PC.

Assistance collaborative

Si le Client ouvre une demande de service et que Dell détermine que le problème est lié aux produits d'un fournisseur tiers éligible qui sont couramment utilisés avec les Produits pris en charge couverts par une garantie ou un contrat de maintenance Dell en cours de validité, Dell s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que le problème soit isolé, (ii) contactera le fournisseur tiers, (iii) fournira une description détaillée du problème, (iv) continuera à surveiller le problème et s'informerera sur l'état et les plans de résolution auprès du fournisseur (dans la mesure du possible).

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le Client doit disposer des contrats de support actifs, et des droits appropriés, souscrits directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell (ou d'un revendeur Dell agréé). Une fois le problème isolé et signalé, il incombera exclusivement au fournisseur tiers d'apporter tout le support, technique ou autre, nécessaire à la résolution du problème rencontré par le Client. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS. La liste à jour des partenaires de l'Assistance collaborative est disponible [ici](#) ou sur <https://dell.com/support>, selon le cas. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Support logiciel complet

Dell ProSupport Plus inclut un support logiciel Dell complet pour une sélection d'applications Dell OEM destinées aux utilisateurs finaux, de systèmes d'exploitation et de firmwares sur les Produits pris en charge (les « Produits logiciels couverts »). Les Produits logiciels couverts comprennent des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite de logiciels Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Vous pouvez vous procurer la liste à jour des Produits logiciels couverts auprès d'un agent du support technique Dell.

La liste à jour complète des partenaires de support logiciel est disponible ici :

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Veuillez noter que les Produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Limites du support logiciel complet Dell. Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le Produit logiciel couvert produira un résultat particulier. Les situations suscitant des questions de la part du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (c'est-à-dire une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amenée à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'un support à distance ne permet pas une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse être dans l'incapacité de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande de service. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell de fournir une assistance au Client sera pleinement remplie.

Service Account Manager

Le SAM ProSupport Plus attiré est une ressource à distance qui offre de nombreuses capacités de gestion de comptes, d'environnements et de systèmes. Son rôle permet de réduire les interruptions de service et d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur en matière de support Dell. Pour pouvoir bénéficier des services d'un SAM (Service Account Manager) (les « Services SAM »), les clients doivent i) posséder au moins 500 Produits pris en charge avec contrats de service ProSupport Plus en cours de validité et être les propriétaires enregistrés des Étiquettes de service correspondantes, et ii) avoir été correctement intégrés par Dell.

Le seuil des 500 systèmes peut être atteint par n'importe quelle combinaison de droits existants aux Services décrits dans la présente Description du Service avec une durée résiduelle de validité d'au moins 90 jours, et de Service(s) ProSupport Plus for Infrastructure présentant une durée résiduelle de validité d'au moins 90 jours. Si, lors de l'achat de ces Services, le Client n'atteint pas le seuil minimal des 500 systèmes, Dell surveillera les achats ultérieurs du Client et, si ce dernier finit par atteindre ou dépasser ce seuil, il deviendra éligible aux Services SAM. Dell tentera alors de contacter proactivement le Client pour organiser son intégration aux Services SAM.

Si Dell essaie de contacter le Client à l'aide des coordonnées figurant dans les dossiers de vente et de service de Dell, soit lors de l'achat de ces Services, soit à une date ultérieure lorsque le Client atteint pour la première fois ou dépasse le seuil des 500 systèmes, et que le Client omet ou refuse de répondre ou de fournir les informations demandées par Dell en vue de son intégration aux Services SAM, Dell considérera avoir rempli son obligation d'assurer la prestation des Services SAM dans le cadre de la présente Description du Service. Si, après une tentative proactive infructueuse de Dell, le Client souhaite par la suite être intégré afin de bénéficier des Services SAM, il devra contacter Dell et demander à être intégré en fournissant les informations requises par Dell. Les Clients qui atteignent le seuil des 500 systèmes, mais retombent par la suite en dessous de ce seuil perdront leur droit aux Services SAM 90 jours après la date à laquelle ils seront retombés en dessous de ce seuil.

Inclus avec les Services SAM ProSupport Plus

- Assistance à l'intégration garantissant que le client peut pleinement bénéficier des services ProSupport Plus.
- Planification du support pour les systèmes couverts afin d'anticiper les besoins actuels et futurs du Client.
- Rapports et recommandations mensuels concernant les systèmes couverts, y compris :
 - Résumé des demandes de service ouvertes et fermées pour chaque mois.
 - Vérification des versions du logiciel système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible.
 - État du contrat, avec les dates de début et de fin ainsi que d'autres informations essentielles.
- Collaboration, au nom du client, entre l'ensemble des services et des organisations commerciales Dell lorsque cela est jugé nécessaire pour résoudre un problème technique ou métier.
- Gestion des escalades lorsque les problèmes ne sont pas résolus via les processus standard. Rôle de liaison avec les Services afin de coordonner toutes les ressources nécessaires à la résolution de problèmes liés aux services ou de problèmes systémiques.
- Gestion des crises. Interlocuteur unique pour la communication et la collaboration entre le Client et Dell en cas d'interruption critique non planifiée des services informatiques, comme une catastrophe naturelle ou toute autre panne inattendue.
- Évaluations des services. Le calendrier, le délai d'intervention et les sujets à couvrir seront définis entre le client et le SAM lors du processus d'intégration.

Exclus des Services SAM ProSupport Plus

- L'engagement du SAM lorsque le client n'atteint pas le seuil minimal des 500 systèmes couverts par ProSupport Plus ou si l'intervention doit porter sur des Produits pris en charge non couverts par un contrat ProSupport Plus.
- Activités de support technique, de dépannage ou de diagnostics. (Assurées par le support technique ProSupport Plus.)
- Proposition commerciale ou vente de Produits et de services.
- Remplacement de pièces dans le cas d'un Produit pris en charge défectueux.
- Installation et configuration de logiciels et du matériel.
- Tout autre service non répertorié comme inclus dans la présente section relative aux Services SAM.

Informations supplémentaires importantes concernant les Services SAM ProSupport Plus

- Les Services SAM sont disponibles pendant les heures normales de bureau. Les heures de bureau dépendent de l'endroit où réside le SAM, et peuvent varier selon la région et le pays.
- En dehors des heures de bureau, un support peut être fourni par d'autres ressources de l'organisation Dell Global Support and Deployment, à la discrétion de Dell.
- La situation géographique du SAM sera définie lors de l'intégration du Client, selon la zone de service préférée de ce dernier et la disponibilité du personnel.
- La langue dans laquelle s'effectuera le support dépendra de la langue locale du SAM. L'accès au service dans certaines langues peut être limité selon la disponibilité du personnel.
- Le revendeur Dell agréé peut bénéficier de Services SAM, tels que la création de rapports. Les rapports ne sont pas nécessairement classés par clients finaux spécifiques.
- Les revendeurs Dell agréés doivent identifier les Produits pris en charge qui sont revendus, procéder au transfert des étiquettes de service Dell afin que le nouveau client utilisateur final devienne officiellement propriétaire des produits, et communiquer au SAM les coordonnées du nouveau client pour faire valider les droits et intégrer le client séparément.

Accidental Damage

Remarque : Les présentes conditions générales relatives à la protection Accidental Damage ne s'appliquent PAS aux clients résidant dans les pays suivants : Australie, Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Pays-Bas, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pologne, Portugal, Afrique du Sud, Corée du Sud, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Nouvelle-Zélande, Bulgarie, Croatie, Estonie, Russie, Hongrie, Islande, Lettonie, Turquie, Lituanie, Roumanie, Slovaquie et Royaume-Uni.

Les clients situés dans la zone EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique) peuvent consulter les conditions générales de leur couverture Accidental Damage Protection, qui décrivent les conditions générales applicables à la protection Accidental Damage dans le cadre de l'achat d'un contrat de service ProSupport Plus, sur la page www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Les clients situés en Australie et en Nouvelle-Zélande peuvent accéder à la description du service Dell Accidental Damage Protection Insurance, qui décrit les conditions générales applicables à la protection Accidental Damage dans le cadre de l'achat d'un contrat de service ProSupport Plus, sur la page www.Dell.com/ServiceContracts/global. Les clients de ces pays peuvent également demander les conditions générales à leur agent commercial Dell.

Pendant la durée de validité du présent Contrat, sous réserve des limitations qui y sont prévues, nous réparerons si nécessaire le Produit pris en charge afin de corriger tout dommage qu'il aura subi au cours d'une utilisation normale, qu'il soit provoqué accidentellement lors de sa manipulation (y compris chutes et projections de liquides) ou par une surtension (le « service Accidental Damage Service »).

Les seules pièces couvertes par le service Accidental Damage Service sont les pièces intégrées à l'unité de base du Produit pris en charge ou présentes sur celle-ci, notamment les pièces ou accessoires qui sont nécessaires au fonctionnement normal de l'unité de base et qui sont livrés au point de vente, tels que la mémoire interne, l'écran LCD intégré, les composants/commutateurs internes, les boutons intégrés, les tiroirs, les couvercles, les panneaux, les télécommandes et les câbles.

Lorsque le service Accidental Damage Service est acheté pour un ordinateur de bureau, l'ordinateur de bureau ainsi que l'écran acheté avec lui sont couverts par le Contrat. Le service Accidental Damage Service ne couvre pas les ordinateurs et périphériques externes rattachés, comme, sans s'y limiter, les imprimantes et autres appareils fonctionnant avec le Produit pris en charge. Il ne couvre pas non plus les composants, les boîtiers, les supports de montage muraux pour télévision ou écran, le câblage ou les éléments classés comme « accessoires » ou « consommables », qui ne sont pas intégrés à l'unité de base du Produit pris en charge, tels que les batteries hors garantie, les ampoules, les cartouches d'impression ou d'encre jetables ou remplaçables, le papier d'impression ou photo, les disques mémoire, les cartes mémoire, les cartes SIM, les périphériques mémoire jetables, les connexions filaires, les mallettes de transport, les stylets, les stations d'accueil, les modems externes, les haut-parleurs externes, les périphériques de jeu, les disques de jeu, les écrans secondaires, les souris/claviers externes pour ordinateur portable ou d'autres périphériques d'entrée/sortie, tout autre composant non interne au Produit pris en charge pour lequel vous avez acheté le Service ou d'autres pièces/composants nécessitant une maintenance régulière de la part de l'utilisateur.

Si Dell répare votre Produit pris en charge, vous acceptez que nous puissions être amenés à remplacer des pièces d'origine par des pièces neuves ou d'occasion du fabricant d'origine, ou par une pièce équivalente d'un autre fabricant, dans la mesure où la législation locale applicable le permet. Votre accord pour utiliser ce type de pièces peut vous être demandé lorsque vous signalez à Dell un Incident Accidental Damage qualifié. Les pièces de remplacement auront les mêmes caractéristiques fonctionnelles que les pièces d'origine. Nous pouvons, à notre discrétion, désigner une société affiliée ou conclure un contrat avec une tierce partie pour effectuer les réparations sur le Produit pris en charge.

Si Dell estime qu'il est nécessaire de remplacer le Produit pris en charge plutôt que de le réparer, vous recevrez un Produit pris en charge équivalent ou supérieur à celui que vous avez acheté chez nous, tel que nous l'aurons décidé, à notre seule discrétion et de manière raisonnable.

Pour tout incident jugé éligible par Dell au service Accidental Damage Service en vertu du présent Contrat (un « Incident Accidental Damage qualifié »), la couverture du Service est limitée à un seul Incident Accidental Damage qualifié par Produit pris en charge sur une période de douze (12) mois à compter de la date de début de la période de validité des Services. Les signalements d'incidents ne peuvent pas être cumulés ni reportés sur une période de douze mois ultérieure. Ainsi, au cours des douze mois de la période de validité, le Client peut signaler un seul Incident Accidental Damage qualifié à Dell pour pouvoir bénéficier du service Accidental Damage Service. Toutefois, chaque Incident Accidental Damage qualifié sera comptabilisé pour la période de douze mois au cours de laquelle il a été signalé, même s'il est résolu au cours d'une période ultérieure. Une fois la limite d'Incidents Accidental Damage qualifiés atteinte, le Client peut demander une réparation du Produit pris en charge moyennant des frais supplémentaires.

Il ne s'agit pas d'un contrat d'assurance. Veuillez lire attentivement le présent Contrat et noter que Dell se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des conditions générales qui y sont stipulées. Dell se réserve également le droit de déterminer si ces modifications s'appliqueront aux Clients Dell actuels et futurs.

Niveau de prestation de service. Lorsque vous demandez à bénéficier d'un Service, vous devez permettre à Dell d'évaluer le Produit pris en charge pour déterminer s'il est éligible au Service. Un agent du support technique Dell vous informera des possibilités dont vous disposez pour expédier le Produit pris en charge à Dell à des fins d'évaluation et de réparation. Tant que vous suivrez nos directives, spécifiées ci-dessous dans la section « Coopération du Client », Dell prendra à sa charge tous les frais d'expédition pour le retour du Produit pris en charge à notre site de maintenance. Dans certains cas, Dell peut être amenée à vous proposer d'autres méthodes d'évaluation et de réparation dans le cadre du Service. Le service Accidental Damage Service ne couvre pas les logiciels. Cette exclusion des logiciels s'étend de manière non limitative à 1) tout défaut ou dommage (y compris, sans s'y limiter, les dommages dus à des virus) touchant des logiciels préinstallés, achetés en même temps que le produit ou installés d'une autre manière sur le Produit pris en charge, et à 2) tout logiciel installé au moyen d'une intégration personnalisée en usine. En outre, le présent Service ne couvre aucun autre élément ajouté au moyen d'une intégration personnalisée en usine. Nous déploierons des efforts raisonnables pour réparer ou remplacer des éléments non logiciels d'intégration personnalisée en usine qui feraient normalement partie des composants exclus, mais le présent Contrat ne le garantit pas.

Limites du service Accidental Damage Service. Le présent Contrat ne couvre pas, et nous ne sommes pas tenus de réparer ni de remplacer :

- Tout dommage ou défaut superficiel du Produit pris en charge. Dans le cadre du présent Contrat, nous ne sommes pas tenus d'intervenir en cas de signes superficiels d'usure du Produit pris en charge, tels que des rayures et des bosses ne nuisant pas sensiblement à son fonctionnement.
- Les Produits pris en charge que toute entité ou personne autre que Dell ou une personne désignée par nous aura essayé de réparer. Aucun Service ne sera assuré pour un défaut du Produit pris en charge résultant de réparations dudit Produit effectuées ou tentées par vous-même ou toute autre personne non autorisée par Dell à réparer le Produit.
- Tout Produit pris en charge ayant subi des dommages liés ou consécutifs à une Installation par le Client incorrecte ou inadéquate. « Installation par le Client » désigne l'une des opérations suivantes effectuées par le Client ou par un tiers pour le compte du Client : (1) déballage ou déplacement du Produit pris en charge, (2) installation ou montage d'un Produit pris en charge sur un mur ou toute autre structure (ou son retrait après l'installation), et

- (3) fixation de supports ou d'autres dispositifs portants conçus pour être montés ou fixés sur un mur ou une autre structure (ou leur retrait). L'Installation par le Client n'inclut pas les services d'installation achetés auprès de Dell.
- Tout Produit pris en charge perdu ou volé. Pour bénéficier de la réparation ou du remplacement d'un Produit pris en charge, vous devez nous renvoyer dans son intégralité le Produit pris en charge endommagé.
- Tout Produit pris en charge endommagé par un incendie provoqué par une source externe ou qui a été endommagé intentionnellement ou par une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, le non-respect des instructions fournies avec le Produit pris en charge ou l'utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié. Si nous constatons des preuves de dommages causés intentionnellement, de mauvaise utilisation, d'utilisation abusive, de non-respect des instructions fournies avec le Produit pris en charge ou d'utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié, nous ne serons nullement tenus de réparer ou de remplacer le Produit pris en charge.
- Sauf expressément indiqué dans le présent document, tout autre dommage ne résultant pas de défauts matériels ou de fabrication, ou encore d'une utilisation normale quotidienne d'un Produit pris en charge.

Limites supplémentaires de la couverture Accidental Damage si le Service est acheté après le Produit pris en charge. Lorsque la législation le permet, le présent Service peut également être souscrit après la date d'achat par le Client d'un Produit pris en charge. Dans ce cas, les conditions et limites suivantes s'appliquent :

- Les demandes de service pour le Produit pris en charge ne peuvent être présentées que dans un délai de trente (30) jours après la date d'achat du Service, telle qu'indiquée sur la Facture du client, sur la page d'informations ou sur une autre confirmation de commande. Toutefois, la période d'attente de trente (30) jours ne s'applique pas aux clients qui prolongent la période du service avant l'expiration de la période de validité précédente du service.
- Il incombe au Client de vérifier que l'état de fonctionnement du Produit pris en charge est normal au moment de l'achat des Services (y compris du service Accidental Damage Service). Dell ne sera en aucun cas tenue d'assurer le Service pour un dommage ou un défaut qui existait avant l'achat du Service par le Client.
- Dell se réserve le droit de procéder à une inspection du Produit pris en charge pour s'assurer qu'il fonctionne normalement. Dell peut, moyennant des frais supplémentaires, proposer au Client des options de réparation pour rétablir le fonctionnement normal du Produit pris en charge concerné.
- Si, après inspection, Dell détermine à sa seule discrétion que le dommage ou le défaut du Produit pris en charge existait avant l'achat du Service, la demande de service sera rejetée.

Keep Your Hard Drive

Le service Keep Your Hard Drive (Service KYHD) permet aux Clients de conserver leurs disques durs défaillants (standard, SSD et disques durs SATA [Serial ATA]) lorsqu'ils reçoivent des disques durs de remplacement dans le cadre d'un Remplacement KYHD qualifié. Un « Remplacement KYHD qualifié » est une réparation et/ou un remplacement consécutif à un ou plusieurs défauts de fabrication constatés pendant la période de garantie matérielle applicable aux Produits pris en charge du Client. Toutes les Réparations qualifiées sont assurées conformément aux conditions de la Limited Hardware Warranty ou du contrat de service du Client.

Produits pris en charge : le Service KYHD est disponible pour les systèmes OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ et Inspiron™ présentant une configuration standard. Le Service KYHD s'applique parallèlement à la Limited Hardware Warranty et est disponible pour les systèmes comprenant des disques durs remplaçables sur site. Dell remplacera uniquement un disque dur défaillant qui a été acheté auprès de Dell et installé sur un système Dell, à l'exclusion des articles achetés par l'intermédiaire du groupe Software & Peripherals de Dell, soit au moment de l'achat du système, soit comme kit client, et qui est toujours sous garantie. Le Service KYHD ne sera utilisable par le Client qu'après qu'un Produit pris en charge aura été réputé éligible par Dell à un Remplacement KYHD qualifié. Le Service KYHD n'est pas disponible pour les modèles dont le disque dur est soudé. Veuillez contacter votre agent commercial pour plus d'informations.

Procédures de support Keep Your Hard Drive

Accès au support : les Clients doivent contacter le support technique Dell conformément à la procédure décrite à la section « Comment contacter Dell » lorsqu'ils rencontrent un problème ou soupçonnent une défaillance de disque dur. Les Clients recevront une assistance conforme au niveau de service auquel ils ont droit en vertu du présent Contrat. Si le technicien estime que le disque dur nécessite un Remplacement KYHD qualifié, Dell expédiera le disque dur de remplacement au Client conformément au niveau de service auquel le Client a droit en vertu du présent Contrat. Le Service KYHD autorise le Client à conserver le disque défaillant.

Dans le cas où un Client achète le Service KYHD, et inclut ou envoie séparément à Dell le disque dur du Produit pris en charge éligible à ce Service dans le cadre d'un Remplacement KYHD qualifié, le Client consent à ce que le retour du disque dur éligible à ce Service (« Disque éligible retourné ») constitue une renonciation à son droit à recevoir le Service de la part de Dell. Après avoir reçu un Disque éligible retourné, Dell n'aura plus aucune obligation envers le Client par rapport au Disque éligible retourné. Dell ne sera en aucun cas tenue de renvoyer au Client un Disque éligible retourné, ni de supprimer des données ou d'effectuer toute autre action sur le Disque éligible retourné du Client ou sur les données qui y sont stockées. Si Dell reçoit un Disque éligible retourné, Dell peut le traiter conformément à ses politiques standard comme un disque dur retourné à Dell en vertu des conditions du contrat de garantie et de service sous-jacent applicable au Produit pris en charge du Client.

Les taux de défaillance des disques durs font l'objet d'une surveillance constante et la société Dell se réserve le droit de refuser la prestation du service si elle estime raisonnablement que le Client abuse du Service KYHD (par exemple, si les demandes de remplacement de disques durs défectueux formulées par le Client dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le disque et le système concernés). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un Client abuse du Service, Dell se réserve le droit de résilier le Service conformément aux modalités de résiliation ci-après.

Exclusions du service Keep Your Hard Drive :

- La réparation ou le remplacement. Toute réparation ou tout remplacement est assuré conformément à la Limited Hardware Warranty ou au contrat de service du Client.
- La destruction ou l'effacement des données.
- La récupération, la mise au rebut ou le recyclage des actifs.
- La rétention des disques durs faisant l'objet de rappels de Produits pris en charge en raison des risques pour la santé et la sécurité. Les disques durs non standard demandés dans le cadre du service Dell d'intégration personnalisée en usine.
- Le support pour les disques durs défectueux/conservés. (Le support continue seulement à s'appliquer pour le disque dur de remplacement conformément à la Limited Hardware Warranty ou au contrat de service applicable.)
- Toute activité non expressément stipulée dans la présente Description du Service.

Responsabilités du Client concernant le service Keep Your Hard Drive

- **Signalement des défaillances de disque dur.** Signalez chaque cas de défaillance de disque dur à l'équipe de support Dell chargée de la garantie matérielle conformément au contrat de service applicable du Client.
- **Fourniture d'informations sur les pièces.** Si vous y êtes invité, fournissez à Dell les informations d'identification de la pièce (« PPID ») ou les données appropriées pour confirmer qu'une défaillance de disque dur couverte par le contrat s'est produite.

Comment contacter Dell pour une demande de service

Étape 1 : Prise de contact avec Dell pour une assistance

- Les informations de contact sont disponibles à l'adresse www.dell.com/support.
- Contactez Dell depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge.
- Indiquez l'étiquette de service, le numéro de modèle, la version actuelle du système d'exploitation utilisé et toute autre information demandée par Dell. Dell vérifiera le Produit pris en charge du Client, les niveaux de service et d'intervention applicables, ainsi que la date d'expiration des Services.

Étape 2 : Aide au dépannage à distance

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ils sont apparus, les activités qui les ont précédés et les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.
- Nous vous guiderons à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème. Il peut vous être demandé d'accéder aux composants internes du Produit pris en charge lorsque les conditions de sécurité le permettent.
- Si, suite au diagnostic ou au dépannage, Dell estime qu'il est nécessaire de remplacer une pièce, de retourner le Produit pris en charge en vue de son dépannage ou d'envoyer un technicien pour une intervention sur site, nous vous fournirons des instructions supplémentaires.

Programmes de support Self-Dispatch

Pour les Clients inscrits au programme TechDirect, les Incidents qualifiés peuvent être gérés par des techniciens certifiés du Client moyennant le dépôt d'une demande de service sur le site Web Self-Dispatch ou auprès du service téléphonique dédié à votre région, conformément aux conditions générales de TechDirect.

Options d'intervention sur site

Les options d'intervention sur site varient selon le type de service souscrit. Étant donné que vous avez acheté ProSupport Plus, la Facture stipule le niveau d'intervention sur site applicable, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales applicables énoncées dans la présente Description du Service aient été respectées et à l'issue du dépannage, du diagnostic et de l'identification du problème à distance par un analyste Dell qui déterminera si l'Incident qualifié nécessite l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces, ou si le problème peut être résolu à distance, Dell enverra un technicien de maintenance sur le site du Client pour l'Incident qualifié.

Type d'intervention sur site	Délai d'intervention sur site ²	Restrictions/conditions spéciales
Intervention sur site sous quatre (4) heures	Un technicien arrive généralement sur site dans les quatre (4) heures qui suivent le dépannage et le diagnostic à distance.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous quatre (4) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures.
Intervention sur site le même jour ouvré	À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le même jour ouvré.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les huit (8) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous huit (8) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures.
Intervention sur site le jour ouvré suivant	À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le jour ouvré suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible dix (10) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, sauf jours fériés. • Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h 00², heure locale du client (du lundi au vendredi), et/ou dans le cas de demandes d'expéditions enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvré supplémentaire pour se rendre sur le site du Client. • Disponible uniquement pour certains modèles de Produits pris en charge.
Clients basés hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Suite au dépannage et au diagnostic à distance, des pièces peuvent être envoyées. Les délais d'arrivée sur site dépendent du site du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> • Limité aux Clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). • Les Clients américains doivent consulter la liste des centres de service OCONUS figurant dans le contrat de service en vigueur signé séparément par le Client et Dell.

Services exclus

- Assistance administrative ou pour les performances des systèmes.
- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente Description du Service, y compris, sans s'y limiter, l'installation, la désinstallation, le déplacement, la formation et l'administration à distance.
- Consommables, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires ou pièces telles que des cadres ou des capots, ou assistance les concernant.
- Les batteries d'appareils datant de plus de 12 mois qui ne sont pas couverts par le service Dell Extended Battery Service, ou les batteries achetées avec une garantie de 3 ans contre les défauts de fabrication pour les appareils de plus de 36 mois non couverts par le service Dell Extended Battery Service.
- Support direct pour les produits tiers ou Assistance collaborative pour les versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Support pour l'équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (telle que, sans s'y limiter, foudre, inondations, tornades, séismes et ouragans), d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive du Produit pris en charge ou de ses composants (notamment, utilisation de tensions incorrectes, de fusibles inadaptés, ou d'appareils ou d'accessoires incompatibles, ventilation incorrecte ou insuffisante, ou non-respect des instructions d'utilisation), d'une modification, d'un environnement physique ou d'exploitation inadapté, d'une mauvaise maintenance de la part du Client (ou de son agent), du déplacement inapproprié du Produit pris en charge d'une manière incompatible avec sa conception, du retrait ou de la modification des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces, ou encore d'une panne occasionnée par un Produit pris en charge dont Dell n'est pas responsable.

² Les différents délais d'intervention ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et toutes les régions. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

- Aucune suppression de virus ou de logiciels espions au-delà des fonctionnalités de SupportAssist, telles qu'elles sont expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Services de sauvegarde des données.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications autres que celles expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts superficiels des Produits pris en charge, qui n'affectent pas sensiblement le fonctionnement des appareils.
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels, ou suite à une modification, une réparation ou un réglage effectué par un intervenant autre que Dell ou qu'un revendeur ou prestataire de services agréé Dell, ou par des clients ayant utilisé des pièces remplaçables par le client (CSR).

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit avoir obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder, à distance ou sur site, aux logiciels propriétaires du Client ou sous licence, au matériel, aux systèmes ainsi qu'aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, et qu'ils puissent les utiliser afin d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à partir de la date figurant sur la facture, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit de Dell, à recruter un collaborateur Dell avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être sensiblement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante par rapport aux dispositions susmentionnées, Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell) si le Produit pris en charge est dépourvu de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client effectuera une sauvegarde complète de l'ensemble des données, logiciels et programmes stockés sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer des copies de sauvegarde régulières des données stockées sur tous les systèmes concernés afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell Technologies ne pourra être tenue de restaurer ou de réinstaller des programmes ou des données. Sauf si la législation locale en vigueur l'interdit, en cas de perte de données, Dell Technologies ne sera aucunement tenue responsable de :

1. Vos informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.
2. La perte ou la corruption de données, programmes ou logiciels.
3. La perte ou l'endommagement de supports amovibles.
4. La perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau.
5. Tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell Technologies ou d'un prestataire de services tiers.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à du matériel ou à des logiciels non conçus ni vendus par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité quant à ces garanties tierces et à l'impact que les Services pourraient avoir sur ces garanties.

Conditions générales des Services

Cette Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur la Facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). Le présent Service est régi par le Contrat conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente de ce Service.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles énoncées ici ou en ligne (voir ci-après). Le revendeur peut s'accorder avec la société Dell pour qu'elle fournisse des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les Clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des Clients, des revendeurs ou des tiers non formés/non certifiés peut engendrer des frais supplémentaires si l'assistance de Dell est

requis suite à l'exécution de tels services par ces tiers. Pour plus d'informations concernant l'exécution de services de garantie et de maintenance par Dell sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, contactez le revendeur ou l'agent commercial local Dell.

En l'absence d'un contrat autorisant expressément ce Service, selon la situation géographique du Client, le présent Service est régi par les Conditions générales de vente de Dell ou par le contrat revendeur référencé dans le tableau ci-dessous. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Conditions générales applicables aux achats de Services

	Achats directs de Services	Achats de Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	Dell.com/cts	Les Descriptions de Services et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre revendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du revendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute ambiguïté, nous précisons donc que les conditions de paiement ou autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un revendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été conclues entre vous-même et le revendeur.
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/service-descriptions *	
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/service-descriptions *	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/service-descriptions *. France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web [Dell.com](https://www.dell.com) local à partir d'un appareil situé dans leur zone géographique ou en faisant un choix dans l'outil de sélection d'un pays sur [dell.com](https://www.dell.com).

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible à l'adresse www.dell.com/service-descriptions/global.

En commandant les Services, en bénéficiant de la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case « J'accepte » (ou toute autre option similaire) sur le site Web [Dell.com](https://www.dell.com) lors de votre achat, ou dans une interface Internet ou logicielle Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du Service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du Service pour le compte d'une société ou de toute autre entité légale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette entité légale aux conditions de la présente Description du Service, auquel cas la mention « vous » ou le « Client » désigne cette entité légale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients peuvent également être tenus de signer un bon de commande dans certains pays.

Conditions générales supplémentaires

Paiement du matériel acheté avec les Services. Sauf accord écrit contraire, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des Services achetés avec ledit matériel.

Limites du champ d'application du Service. La société Dell peut refuser d'assurer le Service si elle estime qu'il est de nature à créer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou si une demande de service dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité quant aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Description du Service.

Confidentialité. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la déclaration de confidentialité de Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse www.dell.com/localprivacy, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Services en option. Selon sa situation géographique, le Client peut acheter des services en option (support au cas par cas, services managés, d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation) auprès de Dell. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du Service.

Cession et sous-traitance. Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

Résiliation. Dell se réserve le droit de résilier le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :

1. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant dû pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa Facture.
2. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
3. Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
4. Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement de composants défectueux formulées par un Client si elles dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante.

En cas de résiliation du présent Service par Dell conformément à ce paragraphe, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa Facture. Cet avis comportera le motif de la résiliation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de l'avis de résiliation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell résilie le Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

Restrictions géographiques et délocalisation.

Dell ne sera pas tenue de fournir des Services de support pour les Produits pris en charge situés en dehors de la Zone de service Dell. La « Zone de service Dell » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell, sauf indication contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les Clients de la région EMEA, sauf indication contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible dans un rayon de cent cinquante (150) kilomètres autour du site logistique Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Avant tout achat, vous pouvez contacter votre agent commercial pour en savoir plus sur la disponibilité du service sur site dans la région EMEA en fonction des sites de service Dell.

Le présent Service n'est pas disponible partout. Si le Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique correspondant à celle consignée dans les dossiers de service Dell pour ce Produit, ou si les détails de la configuration ont été modifiés sans que Dell en soit avertie, Dell doit d'abord requalifier le Produit pris en charge pour le niveau de support que vous avez acheté avant de pouvoir redéfinir les délais d'intervention applicables pour ledit Produit. Les options de service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon la zone géographique et la configuration, et certaines options peuvent ne pas être disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. L'obligation de Dell d'assurer les Services pour les Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge délocalisés selon les tarifs de conseil en vigueur de Dell. Sauf accord contraire entre Dell et le Client, lorsque des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition à l'endroit où l'intervention sur les Produits pris en charge doit avoir lieu. Dell ne sera pas tenue responsable des retards d'assistance si le Client omet ou refuse d'accepter l'expédition des pièces.

Ordre de priorité. Sauf accord contraire établi par écrit entre les parties dans un Contrat, en cas de conflit entre les termes de certains documents qui constituent le présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du Service, (ii) le Contrat. Les termes qui prévalent seront interprétés de la manière la plus restrictive possible afin de résoudre le conflit, tout en préservant au maximum les termes non conflictuels, notamment au sein d'un même paragraphe, d'une même section ou d'une même sous-section.

Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Période de validité du Service. La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur la Facture et se poursuit pendant toute la période de validité (« Période de validité ») spécifiée sur la Facture. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur la Facture du Client. Sauf accord contraire écrit entre le Client et Dell, les Services achetés en vertu de la présente Description du Service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.

Produits pris en charge. Le présent Service est disponible pour les Produits pris en charge, qui comprennent certains systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™ et Chromebook™ achetés dans une configuration standard (les « Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre agent commercial pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour les Produits Dell pris en charge. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (l'« Étiquette de service »). Le Client doit souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Indiquez l'Étiquette de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

Périmètre de la garantie matérielle. Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes pour la réparation ou le remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication éligibles constatés pendant la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié »). Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.Dell.com/warranty, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du support technique Dell.

Programme international de services Dell. Ce programme propose des options de service et de support qui couvrent certains Produits Dell pris en charge lors de vos déplacements en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Des conditions générales supplémentaires s'appliquent. Pour plus d'informations, contactez le support technique Dell.

Remplacement d'unités complètes, non-restitution, propriété des pièces de remplacement. Si Dell estime que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit d'expédier une unité de remplacement complète au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins qu'il n'ait acheté le service « Keep Your Hard Drive » pour le système en question, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes retournées à Dell. Dès lors qu'il reçoit des pièces de remplacement de la part de Dell, le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de remplacement ou unité complète retirée du Produit pris en charge qu'il aura conservée (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Keep Your Hard Drive »). Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme indiqué ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions écrites fournies avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien Dell), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Si le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours suivant sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Conditions d'échange anticipé pour tous les niveaux de service. Dell peut être amenée à vous fournir une pièce ou un produit de remplacement (« Article de remplacement ») dans le cadre d'un Échange anticipé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant tout Échange anticipé, Dell peut vous demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit, ou le paiement de l'Article de remplacement, avant de vous envoyer ledit Article de remplacement. Si vous ne souhaitez pas donner d'autorisation de crédit ou effectuer un paiement conformément au présent paragraphe, vous ne recevrez pas d'Article de remplacement dans le cadre d'un Échange anticipé. Nous ne débitez pas votre carte de crédit pour un Article de remplacement ou nous vous rembourserons votre paiement pour ledit Article de remplacement à condition que : 1) vous nous retourniez la pièce ou le produit d'origine dans les 10 jours suivant la réception de l'Article de remplacement et que 2) nous confirmions que le problème de votre produit est couvert par la garantie applicable au(x) Produit(s) pris en charge du Client ou par un contrat de support en cours de validité. Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.Dell.com/warranty, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du support technique Dell. Si nous ne recevons pas la pièce ou le produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débitez votre carte de crédit du prix standard alors en vigueur de l'Article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement. Si, à réception de la pièce ou du produit d'origine, nous déterminons que le problème lié à votre produit n'est pas couvert par la garantie applicable ou un contrat de support en cours de validité, vous aurez la possibilité de retourner l'Article de remplacement, à vos frais, dans un délai de dix (10) jours à compter de la date à laquelle nous vous aurons contacté pour vous informer de la non-couverture de votre problème. Si vous ne retournez pas l'Article de remplacement, nous débitez votre carte de crédit du prix en vigueur de l'Article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement.

Pièces disponibles le même jour ouvré. Une Pièce disponible le même jour ouvré est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge de remplir ses fonctions de base. Pour recevoir des pièces le même jour ouvré, le Client doit avoir souscrit un contrat de service correspondant qui comprend la livraison de Pièces disponibles le même jour ouvré et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell proche du site du Client et doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial.

Pièces de remplacement. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces stockées. Dell dispose actuellement de plusieurs entrepôts de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique.

Transfert du Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la Période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, consultables sur www.dell.com/support. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Si le Client ou son cessionnaire délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou est disponible à un autre prix), le Client ou son cessionnaire peut ne plus bénéficier d'aucune couverture ou être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour continuer à profiter du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou son cessionnaire refuse de s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement remplacé par des niveaux de support disponibles sur le nouveau lieu d'utilisation au même prix ou à un prix inférieur, sans remboursement de la différence de prix.

Unités non réparables sur site. Si, après un diagnostic et un dépannage à distance, Dell estime que le Produit pris en charge du Client nécessite un service Retour pour réparation tel que décrit dans le tableau ci-après (Unité non réparable sur site), le Client doit immédiatement emballer le Produit pris en charge et l'envoyer ou le faire enlever par un transporteur le jour même

ou le jour ouvré suivant afin de préserver ses droits. Après la réparation ou le remplacement du Produit pris en charge, Dell le remettra au transporteur pour qu'il le retourne au Client. S'il s'avère que des options non Dell ajoutées au Produit pris en charge du Client sont à l'origine du problème signalé, des frais de service pourront s'appliquer, et la réparation et le retour du Produit risquent d'être retardés.

Plutôt que de réparer et de retourner le Produit pris en charge que le Client a envoyé pour réparation, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci. Le Client est dans l'obligation de payer au tarif Dell standard alors en vigueur toutes les pièces retirées du Produit pris en charge qu'il n'a pas correctement restituées à Dell. Le non-paiement en temps et en heure des pièces non correctement restituées à Dell par le Client peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre du présent Contrat. Les options du service Retour pour réparation répertoriées dans le tableau ci-dessous ne sont pas disponibles dans tous les pays et dans toutes les régions.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Description de l'option de service
Options du service Retour pour réparation	Mail-in service (MIS)	Le mail-in service est déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué ci-avant. Au cours du diagnostic, le technicien Dell détermine si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation désigné par Dell pour le traitement de l'Incident qualifié. La durée d'un cycle type, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise, est de dix (10) jours ouvrés à compter de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell.
	Carry-In Service (CIS)	Le service Carry-In Service est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué ci-avant. Lors du processus de diagnostic à distance, le technicien Dell détermine si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Si tel est le cas, le Client est invité à apporter le Produit pris en charge dans un centre de réparation ou sur un site d'expédition désigné par Dell (au frais du Client). Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service Enlèvement et retour à l'atelier (CAR)	Le service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué ci-avant. Si un Incident qualifié est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut pas être résolu à distance avec le technicien Dell, un représentant Dell collectera le Produit en question pour l'apporter dans un centre de réparation désigné par Dell. La durée du cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10) jours, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise. À partir de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément.
Service d'échange anticipé	S/O	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site des Clients ayant souscrit au Service d'échange anticipé pour résoudre un Incident qualifié sur les systèmes applicables. Dans certains cas, si Dell le juge nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le Produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer à Dell le système défectueux en le remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Si Dell estime que les systèmes applicables du Client ne peuvent être retournés chez un transporteur et que le Client doit les renvoyer par voie postale, des instructions d'emballage, d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront en principe envoyés sur le site du Client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du Produit de remplacement, le Client emballera immédiatement le système concerné et l'enverra par la poste ou le fera enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas l'article défectueux, des frais pourront lui être facturés.

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux qui achètent un Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur qui vend les Produits pris en charge en tant que fabricant de matériel d'origine achetant des produits et services Dell auprès du groupe Dell OEM Solutions (ou de son successeur) pour un projet OEM. Un OEM intègre ou regroupe généralement ces Produits Dell dans ou avec le matériel, les logiciels et autres éléments de propriété intellectuelle du Client OEM. Cela lui permet de créer une solution ou un système spécialisé doté de fonctionnalités adaptées à un secteur ou à une activité (ces solutions ou systèmes étant qualifiés de « Solutions OEM »). Il revend ensuite ces Solutions OEM sous sa propre marque. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » désigne les Produits Dell pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell (c'est-à-dire un système sans marque pour OEM), et « Utilisateur final » fait référence à vous-même ou à toute entité achetant une Solution OEM pour son propre usage et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à des tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage initial à l'Utilisateur final. Il doit tout mettre en œuvre pour poser un diagnostic initial pertinent avant de transmettre le dossier à Dell. Le dépannage initial reste de la responsabilité de l'OEM, même lorsque son Utilisateur final soumet une demande de service à Dell. Si un Utilisateur final adresse une demande de service à Dell sans contacter son OEM, Dell lui expliquera qu'il doit se rapprocher de son OEM pour bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.